

УДК 316.774:023



**Олена Мар'їна,**  
викладач кафедри бібліотекознавства  
та соціальних комунікацій ХДАК

## **Соціально-комунікаційні технології як засіб управління бібліотечно-інформаційною сферою діяльності**

*Розглядається поняття соціально-комунікаційних технологій. Обґрунтовується доцільність їхнього запровадження як засобу управління бібліотечно-інформаційною сферою діяльності.*

**Ключові слова:** бібліотека, комунікація, соціум, соціальні технології, соціально-комунікаційні технології.

Ускладнення та технологізація суспільних відносин актуалізують питання опрацювання методів оптимального і максимально ефективного прийняття рішень в управлінні соціальними системами. Як наслідок, виникає гостра необхідність створення, розвитку та широкого впровадження в соціальну практику соціально-комунікаційних технологій (СКТ). Зокрема, злободенням стає визначення доцільності їхнього використання у подальшому розвитку бібліотечно-інформаційної сфери.

Актуалізація проблематики СКТ пов'язана, по-перше, з усвідомленням та розумінням нової ролі та місця бібліотеки як соціально-комунікаційної структури в суспільній системі й процесах регулювання соціальних відносин; з інтенсивним пошуком прийнятної, адекватної сучасному стану суспільства соціальної практики, пов'язаної з регулюючим впливом на різні сфери життєдіяльності соціуму для гармонізації соціоекономічних, політичних, духовних відносин, створення умов розвитку соціальних інститутів та функціонування груп, спільнот, індивідів, зв'язків та комунікацій між ними.

По-друге, нагальність соціально-комунікаційної технологізації бібліотечно-інформаційної сфери також пов'язана з практичною реалізацією упродовж останніх десятиліть нових форм і методів діяльності, що відповідають реаліям формування інформаційного суспільства. Адже практично усі бібліотеки вже здобули певний досвід із впровадження елементів соціально-комунікаційних технологій у свою діяльність, що має на меті: вивчати попит на власні продукти і послуги, використовувати рекламні технології, шукати спонсорську допомогу, вивчати ціннісні орієнтації користувачів, налагоджувати зв'язки з громадськістю, створювати власний імідж та ін. Означені напрями роботи професійне співтовариство вже сьогодні усвідомлює як ресурси, що забезпечують стаке функціонування бібліотеки як системи і являють собою основні інструменти аналізу сучасної бібліотечної діяльності. Проте, незважаючи на той факт, що окремі елементи соціально-комунікаційних технологій мають практичне застосування у бібліотеках вже певний час, як основний інструментарій діяльності останніх вони вивчалися мало та фрагментарно. Досі не визначені їхня роль і місце у структурі діяльності книгозбірень. Не склалося єдиної інтегральної методологічно та теоретично сформованої концепції соціально-комунікаційної технологізації бібліотечно-інформаційної сфери.

Мета статті — розкрити характер соціально-комунікаційних технологій та визначити перспективи їхнього використання як засобу управління бібліотечно-інформаційною діяльністю. Теза про необхідність технологізації управлінського процесу нині актуальна для різних галузей суспільного життя. Сучасні соціально-комунікаційні технології проникають в усі без винятку сфери, найрельєсніше вираження знаходять у соціальному управлінні, науково обґрунтовані соціальні стратегії та рішення якого являють собою головний тренд розвитку інформаційного суспільства.

У його ході доводиться вирішувати усе складніші проблеми. Це висуває принципово нові вимоги — бути ефективним, комплексним, довгостроковим, програмно-цільовим, науково обґрунтованим. У таких умовах впровадження СКТ з метою вирішення соціальних проблем, отримання максимально відчутних результатів при обмежених ресурсах стає важливим науково-практичним завданням.

Соціально-комунікаційні технології є інноваційним ресурсом соціального управління. Технологізація комунікаційних процесів, підвищення технологічності управління зовнішньою та внутрішньою взаємодією організації — це ключова сучасна тенденція розвитку PR-технологій, ринкових досліджень, маркетингу, менеджменту, реклами, бренд-менеджменту та ін. Оскільки широке використання соціально-комунікаційних технологій у різних сферах діяльності у працях представників різних концепцій і теорій висвітлено недостатньо, питання про визначення сутності цього поняття, встановлення кореляції з категорією "соціальні технології", окреслення основних характеристик комунікаційної технології, критеріїв технологізації комунікаційних процесів, зокрема в бібліотечно-інформаційній сфері, залишаються відкритими.

Феномен соціальної технології вивчений досить докладно та представлений в роботах В. Афанасьєва, Т. Дрідзе, К. Коліна, І. Бурмікіної, К. Попера, Н. Стефанова, В. Іванова, В. Патрушева, Ю. Резніка, А. Сошнева, Дж. Олександера, О. Хелмера, А. Подгорецьки та ін.

Специфіка СКТ, визначення комунікаційної та соціальної складової, розгляд конкретних прикладів організованої діяльності та основних методологій в сфері комунікацій, виявлення їхніх характеристик, структури та ефективності досліджувались Д. Гаврою, В. Бебиком, Г. Почепцовим, А. Соколовим, О. Холодом та ін.

Серед різноманітних підходів до визначення сутності соціально-комунікаційних технологій найнаближенішими

до відображення змісту феномену є позиції Д. Гаври та О. Холода. Зупинимось докладніше на визначеннях досліджуваного поняття.

Широкий підхід до розуміння соціально-комунікаційних технологій засвідчує О. Холод, який підкреслює що нині цей термін трактується досить довільно. У синонімічному ряду зі значенням "соціально-комунікаційні технології" використовуються терміни "соціальні технології", "соціально-інформаційні технології", "комунікаційні технології". Однак складники терміна мають декілька тлумачень, вимагають уточнення через формулювання та класифікацію різних видів СКТ. Автор визначає останні як систему маніпуляційних дій-комплексів, спрямованих на зміну поведінки соціуму [6].

Наукове визначення соціально-комунікаційної технології як особливого, окремого різновиду соціальної технології пропонує Д. Гавра. На думку автора, це [2]:

1) цілеспрямована системно організована діяльність з управління комунікацією соціального суб'єкта, що спрямована на вирішення будь-якого соціально значущого завдання;

2) системно організована сукупність операцій, структур і процедур, що спирається на програму (план) та забезпечує досягнення мети соціального суб'єкта за допомогою керованої соціальної комунікації.

Дослідник наголошує — об'єктом та інструментом соціально-комунікаційної технології виступає система внутрішніх і зовнішніх комунікацій соціального суб'єкта.

Серед їхніх основних ознак та критеріїв Д. Гавра визначає [2]: штучність і свідоме управління комунікаційними ресурсами; наявність соціально значущої мети; цілеспрямованість та доцільність; соціальний характер процесу соціально-комунікативної технологізації; системність; плановірність, технологічність; оптимізацію й зворотний зв'язок; дискретність — наявність початку та кінця; креативність і стандартизацію; циклічність; можливість тиражування.

За існування різних підходів до визначення суті СКТ вчені сходяться на думці, що останні характеризуються свідомим управлінням комунікаціями соціальної системи, наявністю соціально значущої мети та соціальним характером процесу, що піддається технологізації. Сене і призначення соціально-комунікаційних технологій — оптимізувати управлінський процес шляхом виявлення та використання прихованого потенціалу соціальної системи, отримати соціальний результат при найменших управлінських витратах [1]. СКТ дають змогу організовувати та упорядковувати управлінську дію відповідно до мети і логіки розвитку самих об'єктів дії. Тобто новою управлінською метою стає свідоме регулювання комунікаційних процесів для досягнення стабільного розвитку системи.

Обов'язковою ознакою соціально-комунікаційних технологій у сучасному значенні цього поняття є усвідомлене використання кодифікованих систематизованих ефективних методів управління, що вирізняються раціональністю, конструктивністю, інноваційністю та гуманністю. Крім того, вони мають враховувати все різноманіття сутнісних зв'язків соціальної системи з середовищем та багатоваріантність їхніх змін. Адже соціально-комунікаційні розроблення мають включати насамперед нові методи, методики, техніки, технології соціального комунікування залежно від соціальних умов, соціальних суб'єктів, соціальних структур [5].

Змістовно-сутнісні аспекти визначення поняття СКТ набувають особливої ваги в сучасній бібліотечній теорії та практиці. Осмислення бібліотекознавчими трансформаційних процесів у бібліотечно-інформаційній сфері знайшли своє відображення в різних підходах, які заклали основу для формування методологічної бази концепції соціально-комунікаційної технологізації бібліотечно-інформаційної галузі.

Науковцями обґрунтовано значення бібліотеки як системного об'єкта, що характеризується власною структурою, стійкими взаємозв'язками між окремими елементами і підсистемами, специфічними функціями компонентів і системи в цілому (Ю. Столяров); здійснено аналіз сутнісного призначення бібліотеки та визначення її специфічних завдань у конкретних історичних і суспільних умовах (Т. Берестова); виявлено закономірності та окреслено тенденції трансформації бібліотечної справи як соціального інституту, що постійно і закономірно адаптується до змін макро- і мікросоціумів (В. Льганасєва); сформовано стратегії розвитку бібліотек, які полягають у її визначенні як виробничої системи і складової інформаційної інфраструктури суспільства (І. Давидова); запропоновано маркетинговий підхід, що дає можливість орієнтувати діяльність бібліотеки на потреби її користувачів і формувати її організаційну структуру, перелік послуг і продуктів та умов роботи, виходячи з цих потреб (В. Ключев, І. Суслова); представлено бібліотечний простір як єдину комунікаційну мережу, де базовими категоріями є поняття "комунікація" та "інформація" (А. Соколов) тощо.

В якості соціальних технологій адаптації бібліотек до нових економічних, культурних, соціально-комунікаційних факторів розвитку інформаційного суспільства в роботах О. Ванєєва, І. Давидової, В. Льганасєвої, О. Башун, Т. Берестової, В. Ключєва, Н. Жадько, І. Суслової, О. Качанової, А. Стукалової, О. Макеєвої досліджувались маркетингові технології, принципи сучасного менеджменту, технології планування та проектування бібліотечної діяльності, паблік рилейшнз, фандрейзинг, інноваційна діяльність, які включають окремі елементи соціально-комунікаційних технологій.

Дещо осторонь стоїть наукова розвідка Н. Яковлевої, присвячена обґрунтуванню ролі соціальних технологій у формуванні бібліотечної ситуації території. У своєму дослідженні авторка дійшла висновків, що бібліотечна діяльність соціально-технологічна за своєю суттю; соціальні технології у бібліотеці моделюють її діяльність і є формою професійного саморозвитку, формують систему етичних норм; на рівень і специфіку розвитку соціальних технологій у бібліотеках впливає конфігурація регіонального економічного й культурного профілю території [7].

Це дослідження є першим кроком у такому розвитку подій, що змушує подивитися на бібліотеку через призму соціально-технологічного знання. Адже питання про співвідношення соціально-комунікаційних та бібліотечних виробничих технологій, що формуються за часів розгортання інформаційного суспільства, залишаються невирішеними.

Сучасні наукові уявлення про соціально-комунікаційні технології як інноваційні засоби оптимізації соціальної діяльності, складові механізми адаптації соціальних систем до реалій інформаційного суспільства дають підстави говорити про необхідність активнішого розроблення проблематики СКТ стосовно особливостей розвитку бібліотечно-інформаційної сфери.

Переваги дослідження бібліотеки через призму соціально-комунікаційної технологізації полягають у тому, що соціально-технологічний підхід дає можливість з нових позицій підійти до теоретичних та прикладних досліджень у бібліотечно-інформаційній сфері:

— упорядкувати систему взаємодії соціальних і виробничих технологій у бібліотеках;

— з'ясувати оптимальне співвідношення в їхньому суспільному розвитку соціокультурного, суспільно-громадського, ринкового, адміністративного компонентів;

— виробити механізми включення бібліотеки в соціально-комунікаційну сферу та визначити засоби, що забезпечать внутрішню стійкість книгозбірні, розкриють її адаптаційні можливості до процесів модернізації соціуму.

— СКТ, що впроваджуються у бібліотечну практику, мають забезпечувати її стає функціонування в соціумі. Основними цілями введення соціально-комунікаційних технологій у бібліотечно-інформаційну сферу є:

- отримання додаткових ресурсів для забезпечення життєздатності та стійкості її організаційної системи;
- розширення спектра інформаційних продуктів і послуг, посилення їхньої конкурентоспроможності;
- створення системи соціального партнерства;
- формування комфортних умов професійної діяльності;
- впровадження інновацій та професійної творчості, організації та самоорганізації, діагностики, тактики й стратегії розвитку бібліотечної діяльності;
- зміна ціннісних уявлень та мотивацій різних категорій користувачів бібліотек та представників бібліотечного співтовариства.

Сфера застосування СКТ у бібліотечній практиці має бути дуже розгалуженою. Адже ефективність соціально-комунікаційної діяльності бібліотеки сьогодні вже не може розцінюватися лише з точки зору пошуку найдешевшого, найкоротшого і найраціональнішого шляху вирішення тієї або іншої проблеми. Вона має бути порівняна з соціальними критеріями, нормативами, індикаторами (потребами, інтересами, соціальними ресурсами).

Головним призначенням соціально-комунікаційних технологій у розвитку бібліотечно-інформаційної сфери повинна стати оптимізація управлінського процесу — створення гнучких, мобільних і поліфункціональних структур системи управління, які швидко реагують на зміни зовнішнього середовища. Соціально-комунікаційні технології мають перетворитись на засіб та інструмент руху бібліотеки як соціальної системи до самоорганізації та самовдосконалення, інструмент її випереджального розвитку в динаміці процесів розгортання інформаційного суспільства.

СКТ покликані стати частиною адаптаційної стратегії бібліотек [4], що включає методи, засоби та інструменти саморозвитку. Ідея адаптивності закладається в методологічну процедуру її проектування [1], застосування якої визначить нову якість динаміки функціонування бібліотечно-інформаційної сфери в суспільстві та виведе останню на такий рівень, де її подальший розвиток автоматично увійде в межі оптимальних режимів за рахунок дії механізмів самоорганізації.

Соціально-комунікаційні технології уможливають рівновагу між темпами технологічного і соціального розвитку бібліотек. Як інструмент системного мислення і соціальної дії соціально-комунікаційний підхід підвищить здатність бібліотечно-інформаційної сфери розвиватись раціонально, технологічно, конструктивно, інноваційно та гуманно. Його застосування дасть бібліотекам змогу "актуалізувати і виокремлювати способи оптимальних соціальних дій, виявляти і використовувати приховані резерви, а також усвідомлено генерувати на цій базі інноваційні механізми життєдіяльності з метою отримання оптимального соціального результату як умови ефективного включення в соціокультурне середовище, сучасні цивілізаційні процеси" [3].

Необхідність визначення ролі та місця соціально-комунікаційних технологій у вирішенні завдань перетворення бібліотечно-інформаційної сфери пов'язана з процесами формування масштабних цілей, планування і здійснення соціальної діяльності останньої. Нині формування СКТ стають істотним чинником трансформації соціального та культурного статусу інституту бібліотеки, однак у бібліотечно-інформаційній сфері упроваджуються повільно,

не забезпечені необхідним інструментарієм соціального проектування, бракує й налагоджених методів впливу. Актуальність цього процесу викликана тим, що СКТ виступають як засіб діагностики проблем бібліотечної діяльності, чіткого визначення їхнього джерела і характеру, а також шляхів вирішення.

Значення соціально-комунікаційних технологій до кінця не осмислено фахівцями бібліотечно-інформаційної сфери, проте вже сьогодні можна стверджувати, що СКТ починають визначати місце і роль бібліотеки у структурі базових соціокультурних і економічних процесів формування інформаційного суспільства.

Отже, соціально-комунікативні технології мають ключове значення у формуванні та діяльності бібліотечно-інформаційної сфери, що обумовлено темпами соціальних змін, які прискорюються, численними внутрішніми трансформаціями бібліотечного соціального інституту завдяки впливу процесів інформатизації. Активізація економічних, політичних, культурних, соціальних процесів робить необхідним вивчення і створення СКТ як інструментів, важелів впливу на соціальну дійсність.

Порушена у публікації проблема, що стосується особливостей сучасних соціально-комунікаційних технологій, лише підкреслює міждисциплінарний характер цього явища та необхідність подальшого поглиблення дослідження соціально-комунікаційної технологізації бібліотечно-інформаційної сфери.

#### Список використаної літератури

1. Бурмыкина И. В. Концептуальные основы современных социальных технологий / И. В. Бурмыкина // Ученые записки РГСУ. — 2007. — № 3. — С. 60—64.
2. Гавра Д. П. Социально-коммуникативные технологии: сущность, структура, функции / Д. П. Гавра // Петербургская школа PR и рекламы: от теории к практике : сб. статей / отв. ред. А. Д. Кривоносов. — СПб., 2003. — Вып. 1. — С. 28—46.
3. Дятченко Л. Я. Социально-технологическая культура как инструмент преобразования социальных отношений / Дятченко Л. Я. // Социально-технологическая культура как феномен XXI века : материалы Междунар. науч.-практ. конф. (г. Белгород, 29—31 мая 2006 г.) : в 2 ч. / [отв. ред. Л. Я. Дятченко]. — Белгород, 2006. — С. 7.
4. Макеева О. В. Адаптация как цель и условие успешного функционирования любой экономической и социальной системы / О. В. Макеева // Библиосфера. — 2009. — № 3. — С. 16—23.
5. Різун В. В. Соціальнокомунікаційний підхід у науці та галузі соціальної інженерії / В. В. Різун. — Режим доступу: [http://journalib.univ.kiev.ua/Socialniy\\_pidhid.pdf](http://journalib.univ.kiev.ua/Socialniy_pidhid.pdf). — Назва з екрана.
6. Холод О. М. Діапазон поняття "соціально-комунікаційні технології" / О. М. Холод. — Режим доступу: [http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Dtr\\_sk/2010\\_2/files/SC210\\_19.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Dtr_sk/2010_2/files/SC210_19.pdf). — Назва з екрана.
7. Яковлева Н. В. Социальные технологии в структуре библиотечной деятельности : дис. ... канд. пед. наук / Яковлева Надежда Васильевна. — Новосибирск, 2004. — 231 с.

*Рассматривается понятие социально-коммуникативных технологий. Обосновывается целесообразность их внедрения как средства управления библиотечно-информационной сферой деятельности.*

*A concept of social and communication technologies are examined. Expediency of introduction of social and communication technologies as management facilities is grounded by the library-informative sphere of activity.*

Надійшла в редакцію 5 грудня 2012 року